



# Русская Компания

*формат Вашего успеха!*

## **ИНФОРМАЦИЯ О СРОКАХ УСТРАНЕНИЯ НЕИСПРАВНОСТЕЙ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИХ ПОЛЬЗОВАНИЮ ТЕЛЕМАТИЧЕСКИМИ УСЛУГАМИ СВЯЗИ**

В соответствии с п.33 Постановления Правительства РФ от 31 декабря 2021 г. № 2607 «Об утверждении Правил оказания телематических услуг связи» (с изменениями и дополнениями), Оператором установлены следующие сроки и порядок устранения неисправностей, препятствующих пользованию услугами связи:

1. При возникновении неисправностей, препятствующих пользованию Услугами, Абонент обращается к Оператору с заявкой по многоканальному номеру телефона 8 (3452) 39-00-00 (ежедневно, круглосуточно), либо лично, в офис Оператора в рабочее время.

2. Оператор в срок не более 1 (одного) рабочего дня с даты регистрации заявки Абонента проводит диагностику неисправности, сообщает причину неисправности и предполагаемый срок устранения. Если диагностика неисправности требует выезда специалиста по месту аварии, срок диагностики может быть увеличен до 3 (трех) рабочих дней.

3. Нормативный срок устранения неисправностей, возникших по вине Оператора и препятствующих пользованию Услугами, составляет не более 72 часов со дня выявления причины неисправности.

4. В случае если неисправность вызвана крупной аварией на сети связи Оператора, затрагивающей более одного Абонента (авария на магистральных линиях, станционном оборудовании и т.п.), нормативный срок устранения неисправностей составляет:

- при аварии станционного (узлового) оборудования - не более 3 (трех) рабочих дней с даты выявления причины неисправности;
- при аварии магистральной линии связи – не более 15 (пятнадцати) рабочих дней с даты выявления причины неисправности.

5. В случае нарушения Оператором нормативных сроков устранения неисправностей и аварий, Оператор несет ответственность за неказание, либо надлежащее оказание Услуг в порядке, определенном Договором и действующим законодательством.

6. Перерасчет абонентской платы за неказанные Услуги, вызванные неисправностями и/или авариями на сети Оператора, производится по письменному заявлению Абонента.